

Total No. of Printed Pages—16

**4 SEM FYUGP COM MIN
(FIN/MKT/BNI/HRM) 4**

2026

(May/June)

COMMERCE

(Minor)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

*The figures in the margin indicate full marks
for the questions*

Paper : COM MINFIN4

(Cyber Crime and Cyber Security in Banks)

1. তলত দিয়াবোৰ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা : **1×4=4**

Write True or False of the following :

- (a) কার্ড স্কিমিং হৈছে এক প্ৰকাৰৰ প্ৰৰঞ্চনা য'ত অপৰাধীয়ে কার্ডধাৰীৰ অজ্ঞাতে ক্রেডিট বা ডেবিট কার্ডৰ তথ্য চুৰি কৰে।

Card skimming is a type of fraud where criminals steal credit or debit card information without the cardholder's knowledge.

(2)

- (b) এণ্ড-টু-এণ্ড এনক্রিপশনে নিশ্চিত কৰে যে বেংকৰ নিজৰ চাৰ্ভাৰেণ্ড লেনদেনৰ তথ্য ডিক্ৰিপ্ট কৰিব নোৱাৰে।

End-to-end encryption ensures even the bank's own servers cannot decrypt transaction data.

- (c) বহুকাৰক প্ৰমাণীকৰণে ডিজিটেল বেংকিঙত একাউন্ট গ্ৰহণৰ আশংকা সম্পূৰ্ণৰূপে নাইকিয়া কৰে।

Multifactor authentication completely eliminates the risk of account takeover in digital banking.

- (d) ফিছিং আক্ৰমণত প্ৰায়ে ভুৱা ই-মেইল বা বাৰ্তা জড়িত হৈ থাকে যিবোৰ বৈধ বেংকৰ পৰা অহা যেন লাগে।

Phishing attacks often involve fake e-mails or messages that appear to come from a legitimate bank.

2. খালী ঠাই পূৰণ কৰা :

1×2=2

Fill in the blanks :

- (a) বেংকিঙত চাইবাৰ অপৰাধ মূলতঃ _____, উপলব্ধতা আৰু তথ্যৰ গোপনীয়তাক লক্ষ্য কৰি লয়।

Cyber crime in banking mainly targets _____, availability and confidentiality of data.

- (b) এটা ভাইৰাছ, ওৱাৰ্ম, ট্ৰ'জানক সামূহিকভাৱে _____ বুলি জনা যায়।

A virus, worm, Trojan is collectively known as _____.

3. তলত দিয়াবোৰৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা (যি কোনো তিনিটা) :

4×3=12

Write short notes on the following
(any three) :

(a) হেকাৰৰ প্ৰকাৰ

Types of hacker

(b) বেংকিং অন্বুডছমেনৰ ক্ষমতা

Powers of Banking Ombudsman

(c) আৰ্থিক লেনদেন সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে দ্বি-কাৰক
প্ৰমাণীকৰণৰ ভূমিকা

Role of two-factor authentication in
securing financial transactions

(d) চাইবাৰ অপৰাধৰ চেনেলসমূহ

Channels of cyber crime

4. চাইবাৰ অপৰাধৰ সংজ্ঞা দিয়া। ব্যক্তি, প্ৰতিষ্ঠান আৰু চৰকাৰৰ
বিৰুদ্ধে হোৱা বিভিন্ন চাইবাৰ অপৰাধৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।

2+10=12

Define cyber crime. Explain the various cyber
crimes against individuals, institutions and
government.

অথবা / Or

চাইবাৰ মানহানি কি? চাইবাৰ মানহানিৰ প্ৰভাৱৰ বিষয়ে
আলোচনা কৰা।

2+10=12

What is cyber defamation? Discuss the
effects of cyber defamation.

(4)

5. বেংকৰ সাধাৰণ দুৰ্বলতাবোৰ কি কি? এই দুৰ্বলতাসমূহ হ্ৰাস কৰাৰ উপায়সমূহৰ বিষয়ে চমুকৈ ব্যাখ্যা কৰা। $5+5=10$

What are the most common vulnerabilities in banks? Explain briefly the ways to mitigate these vulnerabilities.

অথবা / Or

- চাইবাৰ সুৰক্ষাৰ সংজ্ঞা দিয়া। বেংকত চাইবাৰ সুৰক্ষা নীতিৰ গুৰুত্ব সম্পৰ্কে আলোচনা কৰা। $2+8=10$

Define cyber security. Discuss the importance of cyber security policies in banks.

6. ভাৰতত ডিজিটেল পেমেণ্টৰ নিয়ন্ত্ৰণ কাৰ দ্বাৰা হয়? ভাৰতত ডিজিটেল পেমেণ্ট সন্দৰ্ভত আৰ.বি.আই.ৰ নিৰ্দেশনাবলী আলোচনা কৰা। $1+9=10$

What is the regulatory framework for digital payments in India? Discuss RBI guidelines on digital payments in India.

অথবা / Or

- চিষ্টেম প্র'ভাইডাৰ কি? ডিজিটেল পেমেণ্ট ব্যৱস্থাৰ সৈতে জড়িত হৈ থকা চিষ্টেম প্র'ভাইডাৰৰ অধিকাৰসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। $2+8=10$

What is a system provider? Discuss the rights of a system provider related to a digital payment system.

(5)

7. ডিজিটেল বেংকিঙত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিবারণ ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। গ্ৰাহক অভিযোগ নিবারণ ব্যৱস্থাৰ সুবিধাসমূহ কি কি? 6+4=10

Discuss the consumer grievance redressal mechanism in digital banking. What are the benefits of the consumer grievance redressal system?

অথবা / Or

বেংকিং অন্বুডছমেন আঁচনি কি? ডিজিটেল পেমেণ্টৰ সৈতে জড়িত বিবাদ নিষ্পত্তিৰ ক্ষেত্ৰত ইয়াৰ ভূমিকা সম্পৰ্কে আলোচনা কৰা। 2+8=10

What is Banking Ombudsman Scheme?
Discuss its role in the settlement of disputes related to digital payments.

(6)

Paper : COM MINMKT4

(Training and Development)

1. (a) তলত দিয়াবোৰ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা : 1×4=4

Write True or False of the following :

(i) ১৯৯৫ চনত ভাৰত চৰকাৰে এখন ৰাষ্ট্ৰীয় প্ৰশিক্ষণ নীতি প্ৰস্তুত কৰিছিল।

A National Training Policy has been developed in 1995 by the Government of India.

(ii) যোহাৰী উইণ্ড’ যোছেফ লুফ্ট আৰু হেৰী ইংহামে বিকশিত কৰিছে।

The Johari Window is developed by Joseph Luft and Harry Ingham.

(iii) ই-লাৰ্নিং ১৯৯৯ চনত আৰম্ভ হৈছিল।

E-learning came into existence in the year 1999.

(iv) বাহ্যিক অংশীদাৰসকল CSR উদ্যোগৰ দ্বাৰা প্ৰত্যক্ষভাৱে প্ৰভাৱিত হয়।

External stakeholders directly impacted by CSR initiatives.

(b) খালী ঠাই পূৰণ কৰা : 1×4=4

Fill in the blanks :

(i) _____ প্ৰশিক্ষাৰ্থীয়ে নিজেই লাভ কৰে।

_____ is gained by trainee himself.

- (ii) _____ প্ৰশিক্ষণৰ কৌশলে প্ৰশিক্ষাৰ্থীসকলক লিখিত তথ্য আৰু অনুবোধৰ এটা পেকেট প্ৰদান কৰে।

The _____ technique of training provides trainees with a packet of written information and request.

- (iii) _____ মূল্যায়ন সাধাৰণতে প্ৰশিক্ষণৰ প্ৰাৰম্ভিক পৰ্যায়ত হয়।

A _____ evaluation usually takes place during the early stages of a training.

- (iv) ৰাষ্ট্ৰীয় প্ৰশিক্ষণ নীতি প্ৰস্তুত কৰা হৈছিল _____ চনত।

National Training Policy was formulated in the year _____.

2. তলত দিয়াবোৰৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা : 4×2=8

Write short notes on the following :

- (a) সামাজিক শিকন তত্ত্ব

Social learning theory

- (b) মোবাইল শিকনৰ সুবিধা আৰু অসুবিধাসমূহ

Advantages and disadvantages of mobile learning

3. (a) প্রশিক্ষণৰ সংজ্ঞা দিয়া। প্রশিক্ষণৰ কাৰ্য্যৱলী আলোচনা
কৰা। 3+8=11

Define training. Discuss the functions of training.

অথবা / Or

- (b) প্রশিক্ষণ আৰু উন্নয়ন নীতিৰ অৰ্থ কি? এটা ভাল
প্রশিক্ষণ আৰু উন্নয়ন নীতিৰ প্ৰয়োজনীয়তা আৰু
বৈশিষ্ট্যসমূহ আলোচনা কৰা। 3+8=11

What do you mean by training and development policy? Discuss the need and features of a good training and development policy.

4. (a) কৰ্মস্থানত প্রশিক্ষণ কি? ইয়াৰ সুবিধা আৰু অসুবিধাসমূহ
আলোচনা কৰা। 3+(4+4)=11

What is on-the-job training? Discuss its advantages and disadvantages.

অথবা / Or

- (b) প্ৰদৰ্শন কি? প্ৰদৰ্শনৰ ফলপ্ৰসূতা সৰ্বাধিক কৰাৰ
কৌশলসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। 3+8=11

What is demonstration? Explain the strategies to maximize the effectiveness of demonstration.

5. (a) মিশ্ৰিত শিকন কি? মিশ্ৰিত শিকনৰ চাৰিটা আৰ্হিৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 3+8=11

What is blended learning? Discuss about the four models of blended learning.

অথবা / Or

- (b) প্ৰশিক্ষণৰ মূল্যায়ন প্ৰয়োজনীয় আৰু উপযোগী। ব্যাখ্যা কৰা। 11

Evaluation of training is necessary and useful. Explain.

6. (a) ভাৰতত প্ৰশিক্ষণ আৰু উন্নয়নৰ ভৱিষ্যতৰ ওপৰত ই-লাৰ্নিং আৰু এ.আই. চালিত প্ৰশিক্ষণৰ দৰে প্ৰযুক্তিগত উন্নতিৰ প্ৰভাৱৰ মূল্যায়ন কৰা। 11

Evaluate the impact of technological advancement, such as e-learning and AI-driven training on the future of training and development in India.

অথবা / Or

- (b) কোম্পানীৰ সামাজিক দায়বদ্ধতা কি? প্ৰশিক্ষণ আৰু বিকাশত কোম্পানীৰ সামাজিক দায়বদ্ধতা কিয় গুৰুত্বপূৰ্ণ? 3+8=11

What is corporate social responsibility? Why is corporate social responsibility significant in training and development?

(10)

Paper : COM MINBNI4

(Digital Banking)

1. তলত দিয়াবোৰ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা : 1×4=4

Write True or False of the following :

- (a) ডিজিটেল বেংকিং পণ্যসমূহে বাস্তবিক বেংক শাখাৰ
প্রয়োজনীয়তা সম্পূর্ণৰূপে নাইকীয়া কৰে।

Digital banking products completely
eliminate the needs for physical bank
branches.

- (b) ডেবিট কাৰ্ডে ব্যৱহাৰকাৰীক পূৰ্ব-অনুমোদিত সীমাৰ
ভিতৰত বেংকৰ পৰা ঋণ লবলৈ অনুমতি দিয়ে।

Debit cards allow users to borrow
money from the bank up to a
pre-approved limit.

- (c) ব্যৱসায়ীক সংযোগকাৰীসকলক বেংকৰ পক্ষে সীমিত
বেংকিং লেনদেন কৰাৰ অনুমতি দিয়া হয়।

Business correspondents are allowed to
perform limited banking transactions on
behalf of banks.

- (d) ভাৰতত বেছিভাগ ডিজিটেল বেংকিং চেনেলত দুটা স্তৰৰ
প্রমাণীকৰণ এটা বাধ্যতামূলক সুৰক্ষাৰ বৈশিষ্ট্য।

Two-factor authentication is a
mandatory security feature in most
digital banking channels in India.

2. তলত দিয়াবোৰৰ যি কোনো চাৰিটাৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা :

4×4=16

Write short notes on any four of the following :

- (a) ATMত হোৱা প্ৰতাৰণা
Frauds in ATM
- (b) কেছ ডিপোজিট মেচিন
Cash deposit machine
- (c) POS পদ্ধতি
POS system
- (d) শাখাবিহীন বেংকিং
Branchless banking
- (e) ফিণ্টেক কোম্পানী
Fintech company
- (f) কে. ৰাই. চি.
KYC

3. (a) আধুনিক বেংকিং ব্যৱস্থাত ডিজিটেল বেংকিং সামগ্ৰীৰ গুৰুত্বৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা।

10

Explain the importance of digital banking products in the modern banking system.

অথবা / Or

(b) ক্রেডিট কাৰ্ড মানে কি? ইয়াৰ সুবিধা আৰু সীমাবদ্ধতাসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

2+(5+3)=10

What is credit card? Explain its advantages and limitations.

4. (a) বৰ্তমান সময়ত মোবাইল বেংকিংৰ সুবিধা আৰু
প্রত্যাছনসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। 5+5=10
Explain the advantages and challenges
of mobile banking in present time.

অথবা / Or

- (b) এ. টি. এম.ৰ জৰিয়তে প্ৰদান কৰা বিভিন্ন ধৰণৰ
মূল্য-সংযোজিত সেৱাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 10
Discuss different types of value-added
services provided through ATMs.

5. (a) মোবাইল বেংকিং ব্যৱস্থাৰ বেক-এণ্ড অপাৰেচন আৰু
প্রযুক্তিগত কাঠামোৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 10
Discuss the back-end operations and
technological framework in mobile
banking system.

অথবা / Or

- (b) ইণ্টাৰনেট বেংকিংৰ সৈতে জড়িত প্ৰধান বিপদসমূহ আৰু
প্রৱণ্ণনাসমূহ কি কি? উদাহৰণৰ সৈতে আলোচনা কৰা।
8+2=10

What are the major risks and frauds
associated with Internet banking?
Discuss with examples.

6. (a) NEFT আৰু RTGSৰ উৎপাদনৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ বৰ্ণনা
কৰা। 5+5=10
Describe the product features of NEFT
and RTGS.

অথবা / Or

- (b) ভাৰতত ডিজিটেল বেংকিং সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ শেহতীয়া
উদ্ভাৱনৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 10
Discuss recent innovations in digital
banking products and services in India.

Paper : COM MINHRM4

(Consumer Affairs and Consumer Care)

1. (a) তলত দিয়াবোৰ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা : $1 \times 3 = 3$

Write True or False of the following :

(i) GST হৈছে সৰ্বোচ্চ খুচুৰা মূল্যৰ এটা উপাদান।

GST is a component of maximum retail price.

(ii) গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯ত ঋণ ক্ৰয়ৰ অধিকাৰ প্ৰদান কৰা হৈছে।

The Consumer Protection Act, 2019 provides right to credit purchase.

(iii) ASCI-এ প্ৰিণ্ট বিজ্ঞাপনৰ ওপৰত নিৰ্দেশনা প্ৰদান নকৰে।

ASCI does not provide guidelines on print advertisement.

(b) খালী ঠাইবোৰ শুদ্ধ উত্তৰেৰে পূৰণ কৰা : $1 \times 3 = 3$

Fill in the blanks with correct answer :

(i) য'ত দাবী কৰা ক্ষতিপূৰণ বা সামগ্ৰীৰ মূল্য ২০ লাখ টকাৰ পৰা ১ কোটি টকাৰ ভিতৰত থাকে, তেনে অভিযোগ _____ ৰ অধীনত পৰে।

Complaints, where claimed compensation or value of goods lies between ₹ 20 lakhs to ₹ 1 crore, fall under the jurisdiction of _____.

(ii) ডাইৰেক্ট টু হোম (DTH) সেৱা প্ৰদানকাৰীসকলক
_____ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত কৰা হয়।

Direct to Home (DTH) service
providers are regulated by _____.

(iii) বেংকিং ন্যায়াধীশক নিযুক্তি _____ দিয়ে।

The Banking Ombudsman is
appointed by _____.

2. তলত দিয়া বিষয়বোৰৰ ওপৰত চুটি টোকা লিখা
(যি কোনো দুটা) : 4×2=8

Write short notes on the following (any two) :

(a) অসৎ বাণিজ্যিক পদ্ধতি

Unfair trade practices

(b) এ.এচ.ছি.আই.

ASCI

(c) জাগ' গ্ৰাহক জাগ'

Jago Grahak Jago

3. (a) উদাহৰণ দি গ্ৰাহক আৰু উপভোক্তাৰ মাজত পাৰ্থক্য
দিয়া। বিভিন্ন ধৰণৰ গ্ৰাহকৰ বিষয়ে বুজাই দিয়া। 4+8=12

Differentiate between customer and
consumer with example. Explain the
different types of consumers.

অথবা / Or

- (b) পেকেজিঙৰ প্ৰাথমিক কামবোৰ কি কি? পেকেজিং আৰু লেবেলিঙৰ ওপৰত প্ৰভাৱ পেলোৱা কাৰকসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 4+8=12

What are the primary functions of packaging? Discuss the factors that affect packaging and labelling.

4. (a) 'অভিযোগৰ বিষয়বস্তু'ৰ ৰূপৰেখা দাঙি ধৰা। গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬ৰ উদ্দেশ্যসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 4+8=12

Outline the 'contents of complaint'. Discuss the objectives of the Consumer Protection Act, 1986.

অথবা / Or

- (b) গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬ৰ অধীনত গ্ৰাহক সুৰক্ষা পৰিষদৰ বিষয়ে চমুকৈ ৰূপৰেখা দাঙি ধৰা। আইনৰ অধীনত গ্ৰাহকৰ বিভিন্ন অধিকাৰৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 4+8=12

Briefly outline about the Consumer Protection Council under the Consumer Protection Act, 1986. Discuss the various rights of consumer under the Act.

5. (a) কোনে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে? গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬ৰ অধীনত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বিভিন্ন ভিত্তিৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 4+8=12

Who can file a complaint? Discuss various grounds for filling a complaint under the Consumer Protection Act, 1986.

অথবা / Or

- (b) ৰাজ্যিক আয়োগ কি? গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ১৯৮৬ৰ অধীনত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে চমুকৈ আলোচনা কৰা। 4+8=12

What is the State Commission? Briefly discuss the Grievance Redress Mechanism under the Consumer Protection Act, 1986.

6. (a) ৰোহিতে তেওঁৰ একাউণ্টত হোৱা লেনদেনৰ সন্দৰ্ভত SBIৰ ব্ৰাঞ্চ মেনেজাৰক এজাহাৰ দাখিল কৰিছে। অৱশ্যে ৪০ দিনৰ পাছতো বেংকে তেওঁক কোনো সঁহাৰি দিয়া নাই। ৰোহিতে কি কৰিব লাগে আৰু কেনেকৈ আগবাঢ়িব পাৰে, তাৰ পৰামৰ্শ দিয়া। 5+5=10

Rohit has filed a complaint to Branch Manager of SBI in relation to a transaction in his account. However, bank has not given any response to him even after 40 days.

Suggest Rohit what should he do and how can he proceed.

অথবা / Or

- (b) FSSAIৰ উদ্দেশ্য আৰু শক্তিৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। খাদ্য সুৰক্ষাৰ ওপৰত FSSAIৰ পদক্ষেপৰ শেহতীয়া এটা পৰিঘটনাৰ উল্লেখ কৰা। 7+3=10

Discuss the objectives and power of FSSAI. Cite one recent incidence of FSSAI action on food safety.

★★★